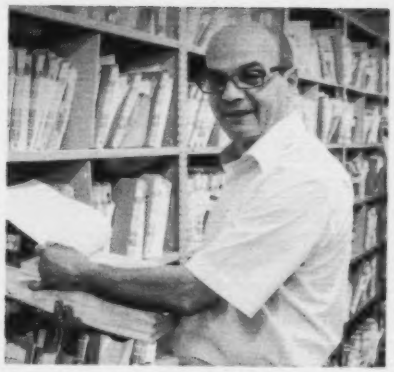


Rapport annuel d'activité

2015

IVAC

Indemnisation
des victimes
d'actes criminels

Ce document est réalisé par la Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels en collaboration avec la Direction des communications et des relations publiques.

Photographies :
Tayaout-Nicolas
CNESST

Prépresse et impression :
Service approvisionnement, arts graphiques et impressions
Direction des ressources matérielles – CNESST

Reproduction autorisée avec mention de la source

© Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, 2016

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2016
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2016

ISBN 978-2-550-75188-5 (version imprimée)
ISBN 978-2-550-75189-2 (PDF)
ISSN 1913-2956

Imprimé sur du papier recyclé :
Couverture : X %
Pages intérieures : X %

Juin 2016
ivac.qc.ca

Rapport annuel d'activité

2015

Monsieur Jacques Chagnon

Président de l'Assemblée nationale du Québec

Monsieur le Président,

Nous avons l'honneur de vous remettre, tel que nous l'a remis sa présidente du conseil d'administration et chef de la direction, le *Rapport annuel d'activité* de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail concernant l'application de la Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels et de la Loi visant à favoriser le civisme pour l'année 2015.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'assurance de notre haute considération.

La ministre de la Justice
et procureure générale,
Stéphanie Vallée

Madame Stéphanie Vallée

Ministre de la Justice et procureure générale

Gouvernement du Québec

Madame la Ministre,

J'ai l'honneur de vous présenter le *Rapport annuel d'activité* de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail concernant l'application de la Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels et de la Loi visant à favoriser le civisme pour l'année 2015.

Veuillez agréer, Madame la Ministre, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

La présidente du conseil d'administration
et chef de la direction de la CNESST,
Manuelle Oudar

Table des matières

Partie 1 **Mot de la directrice** 8

Partie 2 **Indemnisation des victimes d'actes criminels et des sauveteurs** 9

Mission 9

Mandat 10

Partie 3 **Faits saillants de l'année 2015** 11

Un volume croissant de demandes 11

Les services offerts aux personnes victimes de Lac-Mégantic 12

Un premier plan directeur 13

Partie 4 **Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels** 14

Actes criminels 14

Portrait de la clientèle 17

Partie 5 **Loi visant à favoriser le civisme** 20

Partie 6 **Coûts du régime : prestations et frais d'administration** 22

Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels 22

Loi visant à favoriser le civisme 25

Partie 7 **Performance organisationnelle** 26

Accueil et renseignements 26

Admissibilité des réclamations 27

Intervention 29

Bureau médical 30

Bureau de la révision administrative IVAC/Civisme 30

Recours au Tribunal administratif du Québec 32

Portrait de l'effectif 33

Partie 8 **Participation au réseau d'aide aux personnes victimes** 34

Protocole d'installation d'un système d'alarme (ISA) 34

Partie 9 **Satisfaction de la clientèle** 35

Partie 10 **Plan directeur 2015-2018** 36

Enjeu n° 1 : la qualité des services 36

Enjeu n° 2 : le renouvellement et le développement de la main-d'œuvre 36

Liste des tableaux

Partie 3 Faits saillants de l'année 2015

Tableau 1 Sommaire des sommes versées pour la tragédie de Lac-Mégantic 12

Partie 4 Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels

Tableau 2 Répartition des actes criminels selon le sexe de la personne victime 15

Tableau 3 Lieu de survenance des actes criminels 17

Tableau 4 Demandes de prestations reçues en 2015 selon la région de résidence de la personne victime 19

Partie 5 Loi visant à favoriser le civisme

Tableau 5 Demandes de prestations reçues selon la région de résidence du sauveteur.... 20

Tableau 6 Décisions rendues entre 2011 et 2015 20

Tableau 7 Répartition des lieux de sauvetage selon le sexe du sauveteur 21

Partie 6 Coûts du régime : prestations et frais d'administration

Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels

Tableau 8 Prestations versées et frais d'administration 22

Tableau 9 Nombre de décès 24

Tableau 10 Évolution de l'aide aux proches depuis 2007 24

Loi visant à favoriser le civisme

Tableau 11 Prestations versées et frais d'administration 25

Partie 7 Performance organisationnelle

Tableau 12 Décisions rendues entre 2011 et 2015 27

Tableau 13 Motifs de refus d'une demande de prestations 28

Tableau 14 Catégories de fin de traitement d'une révision ou d'une reconsidération 31

Liste des graphiques

Partie 3 Faits saillants de l'année 2015

Graphique 1 Demandes de prestations reçues entre 2000 et 2015 11

Partie 4 Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels

Graphique 2 Demandes selon la problématique 16

Graphique 3 Demandes selon la nature du lien entre la personne victime et le contrevenant ... 16

Graphique 4 Groupes d'âge des personnes victimes 17

Graphique 5 Demandes acceptées selon le sexe des personnes victimes 18

Partie 6 Coûts du régime : prestations et frais d'administration

Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels

Graphique 6 Progression des frais de réadaptation 23

Graphique 7 Nombre de bénéficiaires avec ITT 23

Partie 7 Performance organisationnelle

Graphique 8 Croissance des demandes de prestations reçues et des demandes de prestations étudiées 27

Graphique 9 Révisions et reconsidérations administratives 30

Graphique 10 Issue des litiges et décisions rendues par le TAQ en 2015 32

Mot de la directrice

C'est avec fierté que je vous présente le Rapport annuel d'activité 2015 de la Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC). Nos résultats reflètent le travail accompli par une équipe engagée ayant à cœur la mission de notre direction.

En 2015, nous avons entamé une démarche d'élaboration d'orientations stratégiques en vue de déterminer les priorités et les objectifs de notre direction sur un horizon de trois ans. Cet exercice a mené à notre premier plan directeur, qui s'articule autour de deux enjeux, soit l'amélioration de la qualité de nos services et le développement de notre main-d'oeuvre.

Nous avons profité de cette réflexion pour adopter une vision qui tient compte des valeurs et du dynamisme de la Direction de l'IVAC. Elle s'appuie sur la rigueur, la détermination et le professionnalisme de notre personnel :

> Une équipe engagée, reconnue pour l'accessibilité et la qualité de ses services auprès des personnes victimes d'actes criminels et des sauveteurs.

C'est donc résolument tournée vers l'avenir que la Direction de l'IVAC poursuivra en 2016 son engagement, confiante de contribuer à la volonté sociale d'aider les personnes victimes d'actes criminels et les sauveteurs, en assurant le traitement de leur demande d'indemnisation et en les accompagnant dans leur démarche de rétablissement.

Je remercie chaque personne qui travaille à la Direction de l'IVAC pour son dévouement. La rigueur au travail et l'accueil bienveillant, que je constate quotidiennement, sont inspirants et appellent au dépassement.

Lyse A. Chamberland, M. Sc. (criminologie)

Indemnisation des victimes d'actes criminels et des sauveteurs

> La Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels (LIVAC) existe depuis le 1er mars 1972. Par la promulgation de cette loi, l'État québécois reconnaissait les problèmes sociaux occasionnés par la criminalité et, ainsi, prenait fait et cause pour les personnes victimes de violence.

Dès lors, les personnes ayant subi une lésion physique ou psychique à la suite d'un acte criminel ont pu bénéficier des mesures prévues à cette loi. Depuis son adoption, le nombre de personnes indemnisées n'a cessé de croître. De 148 qu'il était en 1972, le nombre de demandes de prestations acceptées est passé à 7 073 au cours de l'année 2015.

Depuis sa création, la Direction de l'IVAC a reçu près de 145 000 demandes de prestations et a autorisé le versement d'indemnités totalisant plus de 1 575 000 000 $.

Également, l'Assemblée nationale adoptait en décembre 1977 la Loi visant à favoriser le civisme (LVFC), en vertu de laquelle toute personne portant secours à une autre personne dont la vie ou l'intégrité physique est en danger peut obtenir réparation du préjudice qu'elle a subi. Depuis le début des années 1980[1], 1 069 demandes de prestations ont été traitées et des indemnités ont été versées pour plus de 19 325 000 $.

MISSION

À la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), la Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels est chargée de l'application de deux lois :

- la Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels, qui a pour objet l'indemnisation des personnes blessées à la suite d'un acte criminel commis contre la personne et mentionné dans l'annexe de la Loi ;
- la Loi visant à favoriser le civisme, qui a pour objet l'indemnisation d'une personne blessée ou qui a subi un préjudice matériel en portant secours bénévolement à quelqu'un dont la vie ou l'intégrité physique était en danger.

La Direction de l'IVAC détermine l'admissibilité et assure le traitement des demandes de prestations qui lui sont présentées.

1. Les données ne sont disponibles qu'à partir de 1981.

MANDAT

Le mandat de la Direction de l'IVAC consiste à indemniser les personnes victimes d'actes criminels et les sauveteurs en fonction du préjudice qu'ils ont subi, à leur offrir des services de réadaptation en vue d'atténuer les conséquences de l'événement traumatique et à les accompagner dans leur démarche de rétablissement. Une partie des services offerts touche également les proches des personnes victimes et des sauveteurs.

L'offre de services de la Direction de l'IVAC comprend :

- des indemnités pour incapacité totale temporaire pendant la période où la personne est incapable de travailler ou de vaquer à la majorité de ses activités habituelles ;
- des indemnités pour incapacité permanente si des séquelles physiques ou psychiques subsistent à la suite des traitements ;
- des indemnités de décès aux personnes à charge d'une victime ou d'un sauveteur ;
- des indemnités de décès aux parents d'un enfant à charge décédé à la suite d'un acte criminel ;
- le remboursement de frais d'assistance médicale ;
- le remboursement de frais pour services de réadaptation sociale et professionnelle tels que des services d'intervention professionnelle, des services d'aide personnelle à domicile ou des programmes de réinsertion professionnelle.

La Direction de l'IVAC répond de ses activités auprès de la ministre de la Justice et procureure générale du Québec relativement à l'application de la Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels et de la Loi visant à favoriser le civisme. Les frais engagés pour l'application de ces lois sont remboursés à la CNESST par le ministère des Finances dans le cadre de l'application de programmes budgétaires relevant du ministère de la Justice.

2015 en quelques chiffres...

Données combinées de la LIVAC et de la LVFC

9 594 demandes de prestations reçues

7 115 demandes de prestations acceptées

7,4 % d'augmentation du nombre de demandes acceptées par rapport à 2014

357 proches de personnes victimes ont reçu une aide psychothérapeutique

112 651 220 $ en prestations versées

23 976 personnes touchées par les diverses mesures et prestations[2]

2. Cette donnée représente l'ensemble des personnes victimes, sauveteurs et proches des victimes qui ont pu bénéficier de prestations, de rentes ou de toute autre mesure d'aide entre le 1er janvier et le 31 décembre 2015.

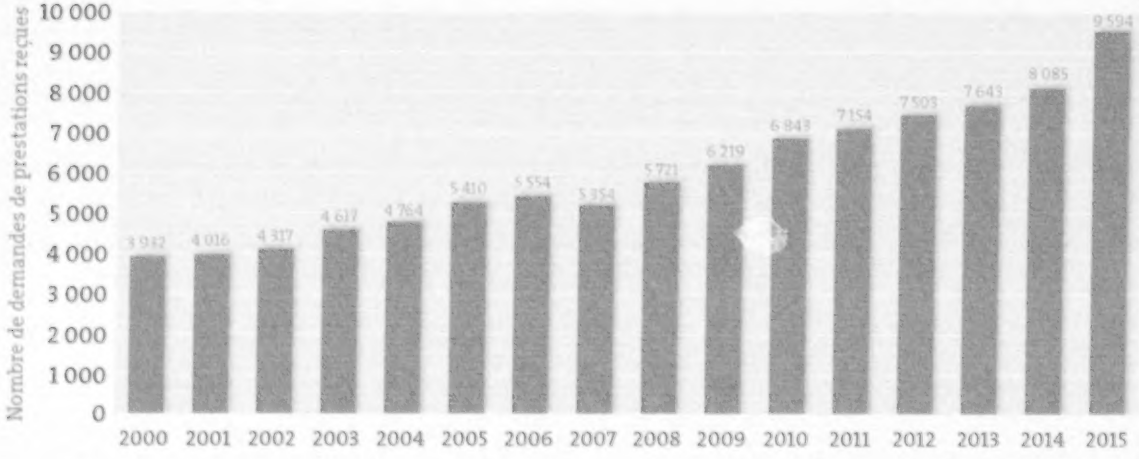
Faits saillants de l'année 2015

UN VOLUME CROISSANT DE DEMANDES

Au Québec, la structure d'accompagnement des personnes victimes d'actes criminels a beaucoup évolué au cours des dernières années. Les organismes œuvrant dans le domaine sont mieux informés de nos services et les font connaître à la clientèle dès le début du processus judiciaire. Diverses associations de personnes ou de proches des victimes multiplient les représentations auprès du gouvernement et sur la place publique en vue de sensibiliser la population aux besoins des personnes victimes d'un acte criminel.

Ainsi, le nombre de demandes de prestations reçues à la Direction de l'IVAC est en constante progression depuis quelques années. Nous constatons une augmentation de 18,7 % pour l'année 2015. Entre les années 2000 et 2015, le nombre de demandes a plus que doublé.

GRAPHIQUE 1
Demandes de prestations reçues entre 2000 et 2015*



* Données combinées de la LIVAC et de la LVFC.

LES SERVICES OFFERTS AUX PERSONNES VICTIMES DE LAC-MÉGANTIC

Selon les dispositions de la Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels, les réclamants peuvent déposer une demande de prestations dans les deux ans de la survenance d'un événement criminel entraînant une blessure ou un décès. Ce délai prenait fin le 6 juillet 2015 pour les victimes de la tragédie de Lac-Mégantic.

En tout, 624 demandes en lien avec cet événement ont été reçues, dont 508 entre le 1er janvier et le 31 décembre 2015. C'est donc plus de 81 % de ces réclamations qui ont été déposées au cours de l'année.

Le total des indemnités versées aux proches, aux personnes victimes et aux sauveteurs des événements de Lac-Mégantic se chiffre à 1 607 690 $. Au 31 décembre 2015, 276 personnes étaient toujours accompagnées par la Direction de l'IVAC.

TABLEAU 1

Sommaire des sommes versées pour la tragédie de Lac-Mégantic

Catégorie de dossiers	Description du frais	Montant total ($)
Sauveteurs (9 dossiers acceptés)	Frais d'assistance médicale	1 775
	Frais de réadaptation sociale	346
	Indemnités d'incapacité totale temporaire	895
	Indemnités d'incapacité permanente et rentes aux personnes à charge	5 465
Total		**8 481**
Personnes blessées (436 dossiers acceptés)	Frais d'assistance médicale	201 643
	Frais de réadaptation sociale	43 084
	Indemnités d'incapacité totale temporaire	348 057
	Indemnités d'incapacité permanente et rentes aux personnes à charge	268 495
Total		**861 279**
Personnes décédées (36 dossiers acceptés)	Indemnités de décès	108 049
	Rentes aux personnes à charge	609 032
	Aide aux proches	20 849
Total		**737 930**
Total		**1 607 690**

En septembre 2015, un bilan a été partagé avec le Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC) de l'Estrie et avec le Centre de santé et des services sociaux du Granit pour boucler la collaboration spéciale des trois organisations.

UN PREMIER PLAN DIRECTEUR[3]

La Direction de l'IVAC a procédé à un exercice d'orientation stratégique menant à l'adoption de son premier plan directeur. Cette démarche a permis d'établir des priorités d'action au sein de la direction et de se doter d'orientations ainsi que d'engagements pour les trois prochaines années. La mise en œuvre de ce plan se fera entre 2015 et 2018.

3. Se référer à la partie 10.

Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels

ACTES CRIMINELS

Pour être admissible, une personne doit avoir subi un préjudice de nature physique ou psychique à la suite d'un acte criminel, tel qu'il est identifié à l'annexe de la Loi.

Depuis plusieurs années, nous observons que la majorité des crimes pour lesquels une demande de prestations est acceptée sont des voies de fait[4] et des crimes à caractère sexuel[5]. À eux seuls, ces gestes de violence représentent plus de 70 % de l'ensemble des demandes de prestations acceptées en 2015.

> RÈGLES DE PREUVE
> **Le réclamant doit faire la preuve de l'acte criminel décrit dans sa demande. Cette preuve doit être prépondérante et non hors de tout doute raisonnable, c'est-à-dire que l'existence d'un acte criminel est plus probable que son inexistence.**
>
> **Ainsi, il n'y a pas d'obligation pour une personne victime de porter plainte contre son agresseur. Une demande de prestations peut être acceptée même si l'agresseur n'a pas été identifié, poursuivi ou déclaré coupable à la suite de procédures criminelles.**

4. Les voies de fait comprennent les actes criminels suivants : voies de fait, témoin direct de voies de fait, voies de fait graves, témoin direct de voies de fait graves et voies de fait commises avec un véhicule automobile.

5. Les crimes à caractère sexuel comprennent les actes criminels suivants : agression sexuelle, témoin direct d'agression sexuelle, agression sexuelle armée, agression sexuelle grave et rapports sexuels avec une personne du sexe féminin âgée de moins de 14 ans ou de moins de 16 ans.

TABLEAU 2

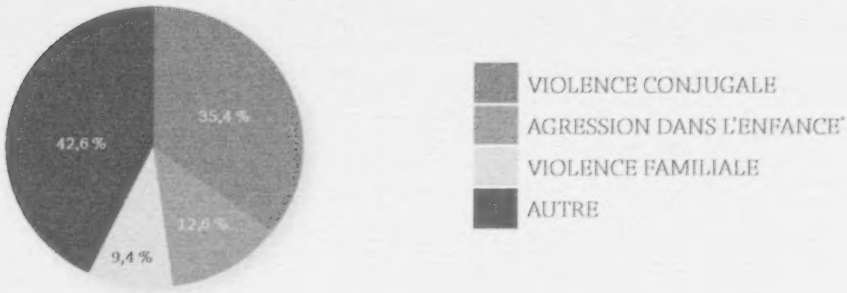
Répartition des actes criminels selon le sexe de la personne victime

Actes criminels selon l'annexe de la LIVAC	NOMBRE DE DEMANDES ACCEPTÉES EN 2015			
	Femme	Homme	Total	%
Voies de fait	2 003	663	2 666	38
Témoin direct de voies de fait	193	151	344	5
Voies de fait graves	34	48	82	1
Témoin direct de voies de fait graves	1	2	3	-
Voies de fait commises au moyen d'un véhicule automobile	0	5	5	-
Agression sexuelle	1 514	277	1 791	25
Témoin direct d'agression sexuelle	7	3	10	-
Agression sexuelle armée	22	2	24	-
Agression sexuelle grave	2	0	2	-
Inceste	30	1	31	-
Rapports sexuels avec une personne du sexe féminin âgée de moins de 14 ans ou de moins de 16 ans	3	0	3	-
Agression armée ou infliction de lésions corporelles	618	631	1 249	18
Témoin direct d'agression armée ou d'infliction de lésions corporelles	56	40	96	1
Infliction illégale de lésions corporelles	2	1	3	-
Le fait de causer des lésions corporelles par négligence criminelle	3	4	7	-
Témoin direct du fait de causer des lésions corporelles par négligence criminelle	2	2	4	-
Le fait de causer intentionnellement des lésions corporelles	1	0	1	-
Manque de précautions suffisantes avec des explosifs, quand ils causent la mort ou des lésions corporelles	0	1	1	-
Vol qualifié	63	129	192	3
Témoin direct de vol qualifié	7	1	8	-
Le fait de braquer une arme à feu ou d'user d'une arme à feu de manière dangereuse	7	3	10	-
Tentative de meurtre	22	35	57	1
Témoin direct de tentative de meurtre	4	4	8	-
Meurtre	13	23	36	1
Témoin direct de meurtre	3	2	5	-
Le fait de causer la mort par négligence criminelle	1	2	3	-
Témoin direct du fait de causer la mort par négligence criminelle	198	168	366	5
Homicide involontaire	0	7	7	-
Témoin direct d'homicide involontaire	0	1	1	-
Séquestration illégale	21	8	29	-
Témoin direct de séquestration illégale	0	1	1	-
Enlèvement	2	0	2	-
Intimidation par la violence	3	1	4	-
Crime d'incendie	6	5	11	-
Administration d'un poison	2	2	4	-
Omission de fournir les choses nécessaires à l'existence	0	1	1	-
LIVAC, art. 3b : Tuée ou blessée en procédant ou en tentant de procéder, de façon légale, à l'arrestation d'un contrevenant ou d'un présumé contrevenant ou en prêtant assistance à un agent de la paix procédant à une arrestation.	1	3	4	-
LIVAC, art. 3c : Tuée ou blessée en prévenant ou en tentant de prévenir, de façon légale, la perpétration d'une infraction ou de ce que cette personne croit être une infraction, ou en prêtant assistance à un agent de la paix qui prévient ou tente de prévenir la perpétration d'une infraction ou de ce qu'il croit une infraction.	1	0	1	-
Témoin direct de la LIVAC, art. 3c	0	1	1	-
Total	**4 845**	**2 228**	**7 073**	**100**

Le tiret (-) signifie moins de 1 %.

Une grande proportion des crimes donnant ouverture à la Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels, soit environ 35 %, est commise dans un contexte de violence conjugale.

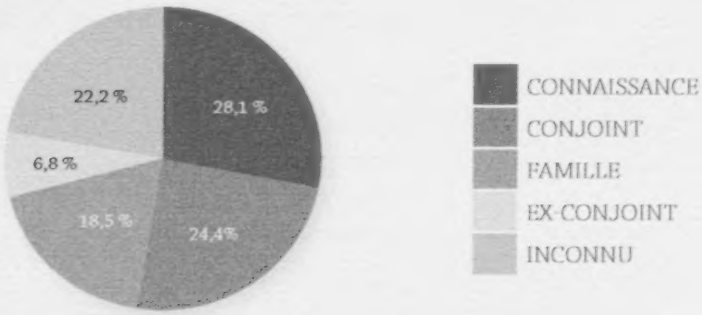
GRAPHIQUE 2
Demandes selon la problématique



* La personne victime est adulte au moment de formuler sa demande de prestations.

Dans près de 78 % des cas, la personne victime connaissait son agresseur.

GRAPHIQUE 3
Demandes selon la nature du lien entre la personne victime et le contrevenant



Plus des deux tiers des actes criminels qu'ont subis les personnes indemnisées par la Direction de l'IVAC se sont produits à leur domicile ou à celui de leur agresseur.

TABLEAU 3

Lieu de survenance des actes criminels

	NOMBRE DE DEMANDES ACCEPTÉES EN 2015			
Lieu	**Femme**	**Homme**	**Total**	**%**
Domicile de la victime	**3 004**	**972**	**3 976**	**56**
Domicile de l'agresseur	**653**	**182**	**835**	**12**
Voie publique	221	347	568	8
Domicile d'un tiers	169	85	254	4
Bar, hôtel ou restaurant	89	153	242	3
Moyen de transport	127	54	181	3
Lieu de travail	39	55	94	1
Établissement scolaire	39	40	79	1
Stationnement	27	37	64	1
Parc	18	39	57	1
Commerce ou institution financière	26	30	56	1
Milieu carcéral	2	21	23	
Établissement de santé	15	2	17	
Autre lieu	416	211	627	9
Total	**4 845**	**2 228**	**7 073**	**100**

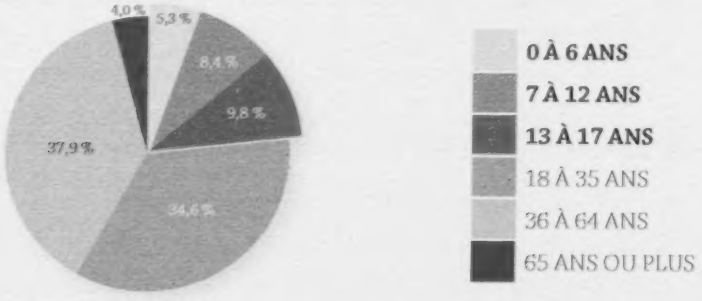
Le tiret (-) signifie moins de 1 %.

PORTRAIT DE LA CLIENTÈLE

Le personnel de la Direction de l'IVAC soutient le rétablissement de personnes victimes d'actes criminels de tous les groupes d'âge. Chaque individu compose avec une capacité de résilience qui lui est propre; par conséquent, l'intervention doit être modulée en fonction des besoins particuliers des bénéficiaires. Cet aspect fait partie intégrante de l'offre de services des intervenants de la Direction de l'IVAC. Une approche concertée qui inclut les autres acteurs du réseau de la personne est priorisée puisqu'elle offre de meilleurs résultats quant au rétablissement.

GRAPHIQUE 4

Groupes d'âge des personnes victimes*



* Ces statistiques sont compilées selon l'âge de la personne victime au moment de la réception de sa demande de prestations, et non selon son âge au moment de l'acte criminel.

Près du quart des personnes victimes indemnisées étaient mineures en 2015. Environ 42 % des délits perpétrés auprès de celles-ci concernaient des crimes à caractère sexuel.

La clientèle majeure (76,5 %) est composée notamment de travailleurs, d'étudiants et de personnes sans emploi. La Direction de l'IVAC tient compte du statut du réclamant lors de l'évaluation des besoins.

La proportion de clientèle féminine est supérieure à celle masculine depuis les années 1990. Plus des deux tiers des demandes de prestations acceptées en 2015 provenaient de réclamantes.

GRAPHIQUE 5
Demandes acceptées selon le sexe des personnes victimes

> **Toute personne qui satisfait aux critères d'admissibilité de la LIVAC ou de la LVFC peut être indemnisée en vertu de ces lois. Un de ces critères repose sur le lieu de survenance du crime ou du sauvetage, qui doit être au Québec.**

Bien que la Direction de l'IVAC soit localisée à Montréal, elle dessert une clientèle répartie dans l'ensemble de la province et, occasionnellement, à l'extérieur de celle-ci.

TABLEAU 4

Demandes de prestations reçues en 2015 selon la région de résidence de la personne victime

Région	2011	2012	2013	2014	2015	Variation de 2015 par rapport à 2014 (%)
Abitibi-Témiscamingue	174	170	178	148	205	38,5
Bas-Saint-Laurent	182	203	184	204	243	19,1
Chaudière-Appalaches	358	305	356	445	552	24,0
Côte-Nord	71	69	61	38	41	7,9
Estrie	511	529	570	612	1 142	86,6
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	53	60	79	62	61	-1,6
Montréal	1 693	1 641	1 691	1 717	1 913	11,4
Lanaudière	532	597	593	585	596	1,9
Laurentides	504	535	554	659	651	-1,2
Laval	271	250	244	237	285	20,3
Longueuil	400	412	439	421	496	17,8
Mauricie et Centre-du-Québec	578	724	696	794	785	-1,1
Outaouais	223	251	250	264	320	21,2
Québec	557	654	636	742	919	23,9
Saguenay–Lac-Saint-Jean	285	288	252	257	267	3,9
Saint-Jean-sur-Richelieu	218	231	257	266	333	25,2
Valleyfield	175	159	180	206	232	12,6
Yamaska	282	341	337	351	440	25,4
Extérieur du Québec au Canada	47	47	48	40	57	42,5
Extérieur du Canada	9	9	7	5	9	80,0
Total	**7 123**	**7 475**	**7 612**	**8 053**	**9 547**	**18,6**

Montréal demeure la région d'où provient la majorité des demandes de prestations, soit 20 % en 2015. On remarque par ailleurs une augmentation de 86,6 % du nombre de réclamants de la région de l'Estrie entre 2014 et 2015, qui s'explique par la tragédie de Lac-Mégantic.

Les personnes résidant à l'extérieur du Québec représentent moins de 1 % de notre clientèle.

Compte tenu de la répartition géographique de la clientèle, la majorité des interventions sont effectuées par téléphone à partir de nos bureaux. Certaines rencontres peuvent se dérouler au bureau de la Direction de l'IVAC à Montréal afin d'accommoder des bénéficiaires de la région métropolitaine. Les intervenants peuvent également se déplacer en région pour rencontrer des personnes victimes ayant des besoins particuliers. Cette forme d'intervention demeure toutefois peu fréquente.

Loi visant à favoriser le civisme

Pour que la demande d'une personne soit admissible, cette dernière doit avoir subi un préjudice matériel ou une blessure découlant du sauvetage. En 2015, la Direction de l'IVAC a reçu 47 demandes d'indemnisation à la suite d'actes de civisme.

TABLEAU 5

Demandes de prestations reçues selon la région de résidence du sauveteur

Région	2011	2012	2013	2014	2015
Abitibi-Témiscamingue	3	1	1	0	0
Bas-Saint-Laurent	2	1	0	0	1
Chaudière-Appalaches	1	4	1	2	2
Côte-Nord	0	0	0	0	0
Estrie	0	3	5	3	11
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	1	1	0	1	0
Montréal	6	4	6	4	7
Lanaudière	2	1	4	1	2
Laurentides	2	0	3	6	2
Laval	1	0	1	0	3
Longueuil	1	3	3	2	1
Mauricie et Centre-du-Québec	1	1	3	1	4
Outaouais	1	1	1	0	0
Québec	3	2	2	3	4
Saguenay–Lac-Saint-Jean	3	4	1	3	3
Saint-Jean-sur-Richelieu	2	1	0	3	2
Valleyfield	0	0	0	2	1
Yamaska	2	1	0	1	4
Total	**31**	**28**	**31**	**32**	**47**

Au cours de l'année 2015, 51 demandes ont été étudiées incluant des demandes déposées en 2014. De ce nombre, 42 ont été acceptées.

TABLEAU 6

Décisions rendues entre 2011 et 2015

Résultats de l'étude des demandes	2011	2012	2013	2014	2015
Demandes acceptées	29	22	23	32	42
Demandes refusées	3	7	6	2	9
Total	**32**	**29**	**29**	**34**	**51**

Les motifs de refus des demandes étudiées ont été les suivants :

- Absence de preuve d'acte de civisme, 6 cas ;
- Absence de préjudice lié à l'acte de civisme, 1 cas ;
- Événement donnant droit à l'application de la Loi sur l'assurance automobile, 1 cas ;
- Demande présentée hors délai, 1 cas.

La majorité des actes de civisme ont eu lieu sur la voie publique.

TABLEAU 7

Répartition des lieux de sauvetage selon le sexe du sauveteur

	NOMBRE DE DEMANDES ACCEPTÉES EN 2015		
Lieu	**Femme**	**Homme**	**Total**
Voie publique	7	12	19
Résidence privée	10	5	15
Lieu de travail	1	1	2
Parc	1	0	1
Bar, hôtel ou restaurant	0	1	1
Moyen de transport	1	0	1
Autre lieu	1	2	3
Total	**21**	**21**	**42**

Coûts du régime : prestations et frais d'administration

LOI SUR L'INDEMNISATION DES VICTIMES D'ACTES CRIMINELS

Le coût total du régime a légèrement augmenté en 2015. On note, en effet, une variation de 1,5 % par rapport à l'année 2014. L'augmentation des débours est à hauteur de 3,3 % pour les différents types de prestations versées, alors que les frais d'administration ont pour leur part diminué de 10,4 %.

TABLEAU 8

Prestations versées et frais d'administration

Type de prestations	2011 ($)	2012 ($)	2013 ($)	2014 ($)	2015 ($)	Variation de 2015 par rapport à 2014 (%)
Assistance médicale	13 547 970	15 652 121	20 080 362	21 500 183	22 631 827	5,3
Réadaptation	7 561 534	9 849 870	12 069 658	11 881 406	14 330 078	20,6
Incapacité temporaire	22 541 160	25 421 064	26 289 538	30 849 739	33 548 240	8,7
Stabilisation sociale et économique	2 188 945	2 078 584	2 115 659	2 149 877	2 088 307	-2,9
Incapacité permanente et rentes aux personnes à charge	34 199 857	36 537 422	38 630 412	40 874 688	38 293 508	-6,3
Allocations spéciales	25 833	26 500	26 000	85 180	81 770	-4,0
Frais funéraires	160 164	221 421	147 837	254 121	181 144	-28,7
Total des prestations	**80 225 463**	**89 786 982**	**99 359 466**	**107 595 194**	**111 154 874**	**3,3**
Frais d'administration	11 303 855	12 336 643	14 304 799	16 918 028	15 166 139	-10,4
Total	**91 529 318**	**102 123 625**	**113 664 265**	**124 513 222**	**126 321 013**	**1,5**

Principales fluctuations des coûts

Les frais d'assistance médicale et de réadaptation

La personne victime d'un acte criminel a droit à l'assistance médicale que requiert son état. Les frais d'assistance médicale comprennent entre autres les frais d'hospitalisation, les soins médicaux et chirurgicaux, les services de professionnels de la santé, les médicaments, les prothèses et orthèses de même que les aides techniques.

Les coûts de l'assistance médicale nécessaire au rétablissement des personnes victimes ont connu cette année une augmentation de 5,3 % due à la fluctuation du prix des médicaments et à l'augmentation de la clientèle.

Du côté des frais de réadaptation, la plus grande part de l'augmentation de 20,6 % est imputable aux services psychothérapeutiques, aux diverses mesures de soutien au rétablissement ainsi qu'aux indemnités pour recherche d'emploi, qui ont été plus nombreux qu'en 2014. À titre indicatif, 7 109 personnes ont bénéficié d'un suivi psychothérapeutique en 2015, soit 645 personnes de plus qu'en 2014.

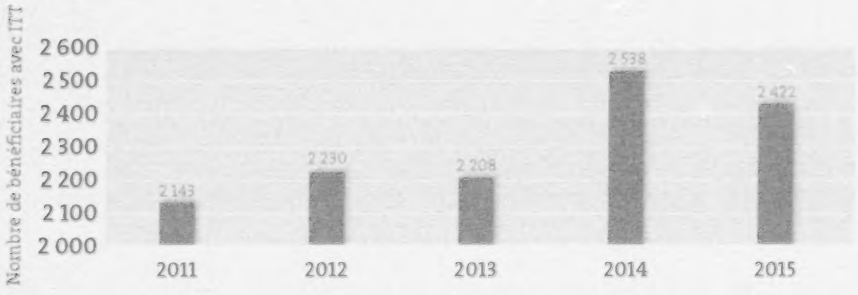
GRAPHIQUE 6
Progression des frais de réadaptation

Les indemnités pour incapacité totale temporaire (ITT)

Un réclamant a droit à une indemnité pour incapacité totale temporaire (ITT) au cours de la période où il est incapable d'accomplir son travail ou de vaquer à la majorité de ses occupations habituelles tout en bénéficiant de soins ou de traitements. Cette indemnité est fixée à 90 % du salaire net ou du salaire minimum au moment de l'événement.

Les coûts liés au versement de ces indemnités ont augmenté de 8,7 % par rapport à l'année précédente. Cependant, au cours de cette même période, 2 422 personnes ont bénéficié de cette mesure, ce qui représente une diminution de 4,6 % (116 dossiers) par rapport à l'année précédente. Une hausse de la base salariale moyenne des prestataires a été observée en 2015. La hausse du salaire minimum au 1er mai (1,7 % en 2015) ainsi que la revalorisation annuelle de la base salariale influencent également ces coûts.

GRAPHIQUE 7
Nombre de bénéficiaires avec ITT



Les frais en lien avec le décès de personnes victimes

La baisse du coût lié aux rentes des personnes à charge de victimes décédées est consécutive à la diminution du nombre de décès en 2015.

TABLEAU 9

Nombre de décès				
2011	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**
49	87	50	79	**47**

Les frais funéraires sont remboursés à la personne qui les acquitte. En 2015, la somme maximale admissible pour ce type d'indemnité était de 5 136 $. La majeure partie des remboursements des frais funéraires en lien avec les événements de Lac-Mégantic a été réalisée en 2014, ce qui explique la diminution des débours constatée en 2015.

Une allocation spéciale de 500 $ est versée au conjoint ou aux personnes à charge lors d'un décès. Dans le cas d'un enfant à charge, un montant indexé annuellement (12 326 $ en 2015) est versé aux parents.

L'aide aux proches des victimes

Au cours de l'année 2015, de l'aide à des proches endeuillés a été accordée dans 47 dossiers d'homicide ou de disparition. En ce qui concerne les autres types de crimes, l'aide aux proches a été acceptée dans 218 dossiers. Notons qu'il peut y avoir plus d'une demande d'aide aux proches par dossier.

En 2015, le total des montants remboursés pour les soins psychothérapeutiques aux proches se chiffre à 172 955 $, ce qui représente une augmentation de plus de 40 % par rapport à 2014.

TABLEAU 10

Évolution de l'aide aux proches depuis 2007			
Année	**Nombre de demandes acceptées**	**Montants déboursés ($)**	**Montants moyens par dossier ($)**
2007	74	4 485	61
2008	132	28 195	214
2009	110	36 546	332
2010	178	32 505	183
2011	232	44 054	190
2012	306	82 193	269
2013	281	111 079	395
2014	417	122 764	294
2015	**357**	**172 955**	**484***

* Si l'on considère le nombre de dossiers dans lesquels des frais ont été payés (184 dossiers), le montant moyen par dossier est de 940 $.

Au total, 31 demandes d'aide aux proches ont fait l'objet d'un refus dans 20 dossiers distincts. Les principales causes de rejet sont la non-qualification des réclamants à la définition de proche selon la Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels (21 cas) et le fait que l'événement correspondant à la demande était antérieur au 22 mars 2007[6] (9 cas).

LOI VISANT À FAVORISER LE CIVISME

Au cours de l'année 2015, 132 personnes ont été indemnisées en vertu de cette loi et 42 nouveaux dossiers ont été admis.

TABLEAU 11

Prestations versées et frais d'administration

Type de prestations	2011 ($)	2012 ($)	2013 ($)	2014 ($)	2015 ($)	Variation de 2015 par rapport à 2014 (%)
Assistance médicale	95 185	52 815	47 980	39 740	287 998	624,7
Réadaptation	17 269	20 088	28 361	39 650	55 075	38,9
Incapacité temporaire	190 517	147 663	211 594	210 086	505 616	140,7
Stabilisation sociale et économique	3 050	29 059	22 787	20 552	22 053	7,3
Incapacité permanente des sauveteurs et rentes aux personnes à charge	507 325	598 630	648 591	565 673	625 604	10,6
Allocations spéciales	0	1 500	0	0	0	0,0
Frais funéraires	1 200	600	0	0	0	0,0
Total des prestations	**814 546**	**850 355**	**959 313**	**875 701**	**1 496 346**	**70,9**
Frais d'administration	83 499	282 544	141 966	51 454	147 560	186,8
Total	**898 045**	**1 132 899**	**1 101 279**	**927 155**	**1 643 906**	**77,3**

La majorité des prestations versées aux sauveteurs l'ont été pour incapacité totale temporaire, pour incapacité permanente et pour rente aux personnes à charge.

On note une forte augmentation des frais d'assistance médicale par rapport à l'année précédente. Quelques cas additionnels d'hospitalisation de personnes ayant subi des blessures graves peuvent faire fluctuer considérablement les débours. Ces frais à eux seuls expliquent la hausse totale de 77,3 % des coûts.

6. L'aide aux proches est entrée en vigueur le 22 mars 2007 à la suite de modifications législatives ainsi que de l'application du Règlement sur la réadaptation psychothérapeutique des proches des victimes d'actes criminels (chapitre I-6, r. 2).

Performance organisationnelle

ACCUEIL ET RENSEIGNEMENTS

Au cours de l'année 2015, les préposés aux renseignements ont répondu à 76 115 appels téléphoniques. Le délai moyen d'attente avant la prise d'un appel a été de 1 minute 19 secondes. Ils ont offert de l'information générale sur les lois, les politiques et les orientations en vigueur. Ils ont aussi accompagné les réclamants pour les aider à mieux comprendre l'information nécessaire au traitement rapide de leur dossier. L'équipe s'est également assurée de transmettre la documentation de la Direction de l'IVAC aux partenaires qui accompagnent une grande partie des réclamants, entre autres les Centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC) et les Centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (CALACS).

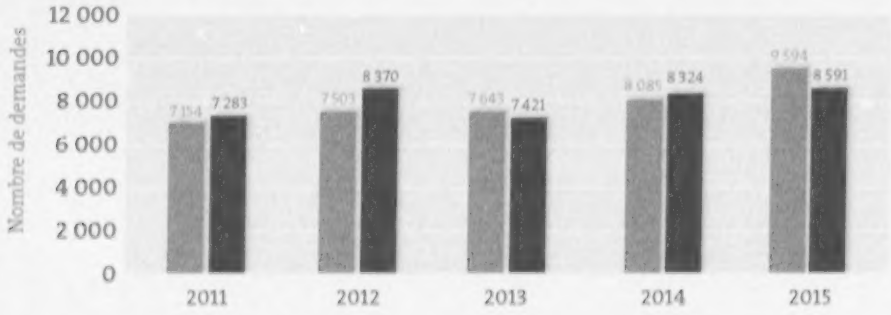
Près de 52 000 internautes ont consulté le site Web de l'IVAC. Quelque 1 613 personnes se sont présentées au bureau d'accueil de la Direction de l'IVAC, à Montréal.

ADMISSIBILITÉ DES RÉCLAMATIONS

Les agents d'indemnisation de la Direction de l'IVAC rendent une décision quant à la recevabilité de la demande de prestations. Le défi pour cette équipe est de maintenir des délais de décision courts, malgré la forte croissance du nombre de demandes de prestations.

GRAPHIQUE 8

Croissance des demandes de prestations reçues et des demandes de prestations étudiées*



* Données combinées de la LIVAC et de la LVFC.

L'équipe procède avec diligence afin d'assurer aux réclamants un accès rapide aux services d'indemnisation et de réadaptation. Le délai moyen pour rendre une décision d'admissibilité est de 28 jours, une performance qui se maintient depuis 2013.

La majorité des demandes de prestations, soit 56 %, sont acceptées dans les 6 jours suivant leur réception. Dans les autres dossiers, un agent d'indemnisation communique avec le réclamant afin d'obtenir de l'information supplémentaire. Il explique l'ensemble des démarches nécessaires à l'analyse de l'admissibilité de sa demande.

Une enquête complémentaire à ce travail d'analyse a été requise dans 6,7 % des demandes de prestations.

TABLEAU 12

Décisions rendues entre 2011 et 2015*

Résultat de l'étude des demandes	2011	2012	2013	2014	2015	Variation de 2015 par rapport à 2014 (%)
Demandes acceptées	5 664	6 288	5 889	6 623	7 115	7,4
Demandes refusées	1 523	2 014	1 484	1 643	1 416	-13,8
Sans décision**	96	68	48	58	60	3,4
Total	**7 283**	**8 370**	**7 421**	**8 324**	**8 591**	**3,2**

* Données combinées de la LIVAC et de la LVFC.
** Désistement ou désintéressement du réclamant.

S'il s'avère que la demande de prestations ne répond pas aux critères d'admissibilité prescrits par la Loi, l'agent d'indemnisation communique avec le réclamant afin de lui expliquer les motifs de refus et l'informe de ses recours en contestation de cette décision. Voici ci-dessous les motifs de refus des demandes de prestations.

TABLEAU 13

Motifs de refus d'une demande de prestations*

Motif	2011	2012	2013	2014	2015
Absence d'acte criminel ou de preuve d'un acte criminel	**423**	**432**	**360**	**437**	**455**
Prescription**	**533**	**836**	**546**	**613**	**400**
Crime non mentionné dans l'annexe de la Loi***	**184**	**349**	**235**	**264**	**245**
Faute lourde****	159	209	188	173	137
Crime donnant ouverture à l'application de la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles	27	44	30	21	49
Absence de preuve de blessure	125	69	54	69	48
Événement antérieur à l'entrée en vigueur de la Loi	42	39	20	16	26
Décision déjà rendue	0	0	0	8	18
Crime commis à l'extérieur du Québec	20	10	30	15	16
Crime donnant ouverture à l'application de la Loi sur l'assurance automobile	6	8	6	10	7
Crime donnant ouverture à l'application d'une autre loi	1	7	8	11	4
Le requérant n'était pas un proche de la victime	0	3	1	3	2
Le requérant n'était pas une personne à charge de la victime	0	1	0	1	0
Total	**1 520**	**2 007**	**1 478**	**1 641**	**1 407**

* Selon la LIVAC.

** Il y a prescription quand la demande est présentée à l'expiration du délai prévu à la Loi sans motif valable justifiant le retard.

*** Les crimes non mentionnés dans l'annexe de la Loi sont, par exemple :
- les crimes contre les biens ou la propriété (vol simple, introduction par effraction, fraude, extorsion, etc.) ;
- certains crimes contre la personne (menaces de mort par téléphone, harcèlement criminel, etc.).

**** La faute lourde est un comportement qui dénote une insouciance, une dangereuse imprudence ou une négligence grossière de la part de la personne victime.

Admissibilité des demandes pour une rechute, une récidive ou une aggravation

Il y a aggravation lorsqu'une blessure en relation avec l'événement se détériore après sa consolidation. Cette détérioration doit être attribuable à l'événement pour lequel la demande initiale d'indemnisation a été acceptée. Au cours de l'année 2015, nous avons reçu 212 réclamations de cette nature. Sur les 163 étudiées, 24 % ont été acceptées. Les autres n'ont pas été retenues comme étant en lien direct avec ledit événement.

INTERVENTION

Les agents d'indemnisation et les conseillers en réadaptation de la Direction de l'IVAC ont pour fonction d'assurer aux personnes victimes d'actes criminels et aux sauveteurs l'accès à l'ensemble des services auxquels ils ont droit. Ils recherchent la participation du client et sa responsabilisation dans la démarche conduisant à son rétablissement.

Des équipes spécialisées sont constituées selon la spécificité des problématiques telles que :

- la présence de lésions graves ;
- un lien d'emploi compromis ;
- un état de santé qui présente un risque de chronicité ;
- un état de santé qui présente peu ou pas de risques de chronicité.

Par ailleurs, une équipe se consacre exclusivement au traitement des dossiers des personnes victimes d'âge mineur.

Le service de l'intervention en 2015 :

12 525 dossiers en cours de traitement au 31 décembre

3 756 personnes jointes par une agente de premier contact[7]

7 109 personnes victimes ayant bénéficié d'un suivi psychothérapeutique remboursé par la Direction de l'IVAC

1 276 mesures de protection mises en place (déménagement, système d'alarme, changement des serrures, etc.)

63 845 demandes de remboursement de frais autorisés

163 342 documents reçus et traités

Le nombre de prestataires ne bénéficiant pas d'indemnité pour incapacité totale temporaire représente la majeure partie de la clientèle de la Direction de l'IVAC. En juin 2015, afin d'assurer la continuité de service et une plus grande disponibilité des intervenants, la Direction a confié l'accompagnement de cette clientèle à une seule équipe. Cette dernière est constituée d'une dizaine d'agents d'indemnisation et de conseillers en réadaptation dont le mandat est la prise en charge de l'ensemble des demandes, soit près de 2 800 bénéficiaires. Ce changement dans nos façons de faire permet de gagner en efficacité. Tous les membres de cette équipe peuvent rapidement prendre le relais et offrir le service requis.

7. L'agente de premier contact tente de joindre le réclamant dans les 48 heures suivant une décision d'admissibilité favorable dans l'objectif de répondre aux besoins prioritaires de la personne victime ou du sauveteur.

BUREAU MÉDICAL

Composé de médecins, de psychologues et d'une dentiste, le Bureau médical exerce un rôle-conseil pour toute question médicale ou paramédicale auprès des intervenants de la Direction de l'IVAC. Il peut échanger avec les intervenants sur l'évolution de la condition médicale d'une personne victime ou d'un sauveteur pour bien saisir les enjeux d'un dossier, et même communiquer avec le médecin traitant pour l'inclure dans la recherche de solutions.

Au cours de l'année 2015, les membres du Bureau médical ont été consultés à 3 174 reprises.

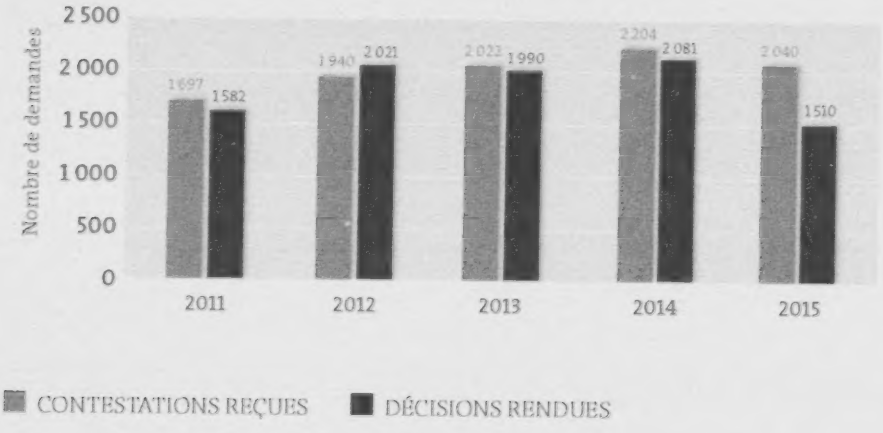
BUREAU DE LA RÉVISION ADMINISTRATIVE IVAC/CIVISME

Lorsqu'une décision est contestée, les membres du Bureau de la révision administrative IVAC/Civisme (BRA) ont pour fonction de procéder à une nouvelle analyse du dossier.

Au cours de l'année 2015, des changements importants ont été apportés aux façons de faire du BRA dans le but de favoriser une meilleure compréhension de celles-ci par les personnes concernées.

Durant l'année, cette équipe a traité 1 510 demandes de révision ou de reconsidération. Il s'agit d'une diminution de près de 27 % du nombre de décisions rendues par rapport à 2014. Cette diminution s'explique notamment par l'appropriation et l'intégration graduelle des nouvelles façons de faire par les réviseurs.

GRAPHIQUE 9
Révisions et reconsidérations administratives



Traitement des demandes de révision ou de reconsidération

À la suite d'une revue de processus, trois nouvelles catégories de fin de traitement ont été instaurées afin de mieux refléter l'issue des dossiers traités par les réviseurs.

TABLEAU 14

Catégories de fin de traitement d'une révision ou d'une reconsidération

	2011	2012	2013	2014	2015
Décisions confirmées	1 295	1 612	1 656	1 704	932
Décisions infirmées, annulées ou confirmées partiellement	241	350	258	303	258
Décisions sur hors délai*	-	-	-	-	119
Désistements**	-	-	-	-	43
Fermetures administratives***	-	-	-	-	13
Décisions autres****	46	59	76	74	145
Total	**1 582**	**2 021**	**1 990**	**2 081**	**1 510**

* Cette décision conclut que la demande n'a pas été logée à l'intérieur du délai prescrit par la loi et que le réviseur ne relève pas le requérant de son défaut d'avoir respecté ce délai.

** La partie qui a contesté ou son représentant avise le Bureau de la révision administrative, par écrit, qu'elle annule ou retire sa demande.

*** Le dossier est fermé suivant une erreur administrative (ex. : dossier ouvert en double).

**** Cette décision déclare la demande sans objet ou sans effet, ou la déclare irrecevable dans d'autres cas qu'une décision portant sur les délais prévus par la Loi. Avant la revue des processus au cours de 2015, cette catégorie regroupait, notamment, les fermetures administratives et les désistements.

Au cours de cette période, il appert que 17,1 % des décisions révisées en 2015 ont été infirmées, annulées ou partiellement confirmées par le Bureau de révision administrative. Au 31 décembre 2015, 1 169 contestations étaient en attente de traitement.

Les décisions pour lesquelles une demande de révision peut être formulée portent sur les objets suivants :

- Admissibilité ;
- Incapacité totale temporaire ;
- Durée d'une indemnité ;
- Quantum d'une indemnité ;
- Taux d'incapacité partielle permanente.

Les décisions pour lesquelles une demande de reconsidération peut être formulée portent sur les sujets suivants :

- Assistance médicale ;
- Admissibilité et toute décision relative au programme de réadaptation ;
- Somme versée en trop.

Les décisions rendues à la suite d'une reconsidération administrative sont finales et sans appel. Elles ne peuvent faire l'objet d'une demande de révision au Tribunal administratif du Québec.

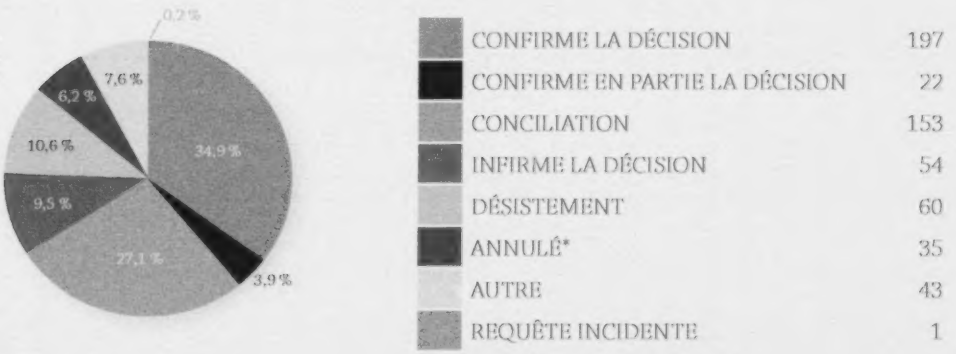
RECOURS AU TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU QUÉBEC

Une décision de révision rendue par le Bureau de la révision administrative peut être contestée devant le Tribunal administratif du Québec (TAQ). Le Procureur général du Québec intervient dans les dossiers dont le litige concerne la Direction de l'IVAC.

Au cours de l'année 2015, le TAQ a été saisi de 408 contestations à la suite de décisions rendues par le BRA, ce qui représente moins du tiers des décisions de révision rendues pendant cette période.

On constate que la majorité des décisions du BRA sont confirmées ou confirmées partiellement (219). Une bonne proportion des litiges trouvent leur règlement à la suite d'une démarche de conciliation entre la personne qui conteste et le ministère de la Justice.

GRAPHIQUE 10
Issue des litiges et décisions rendues par le TAQ en 2015



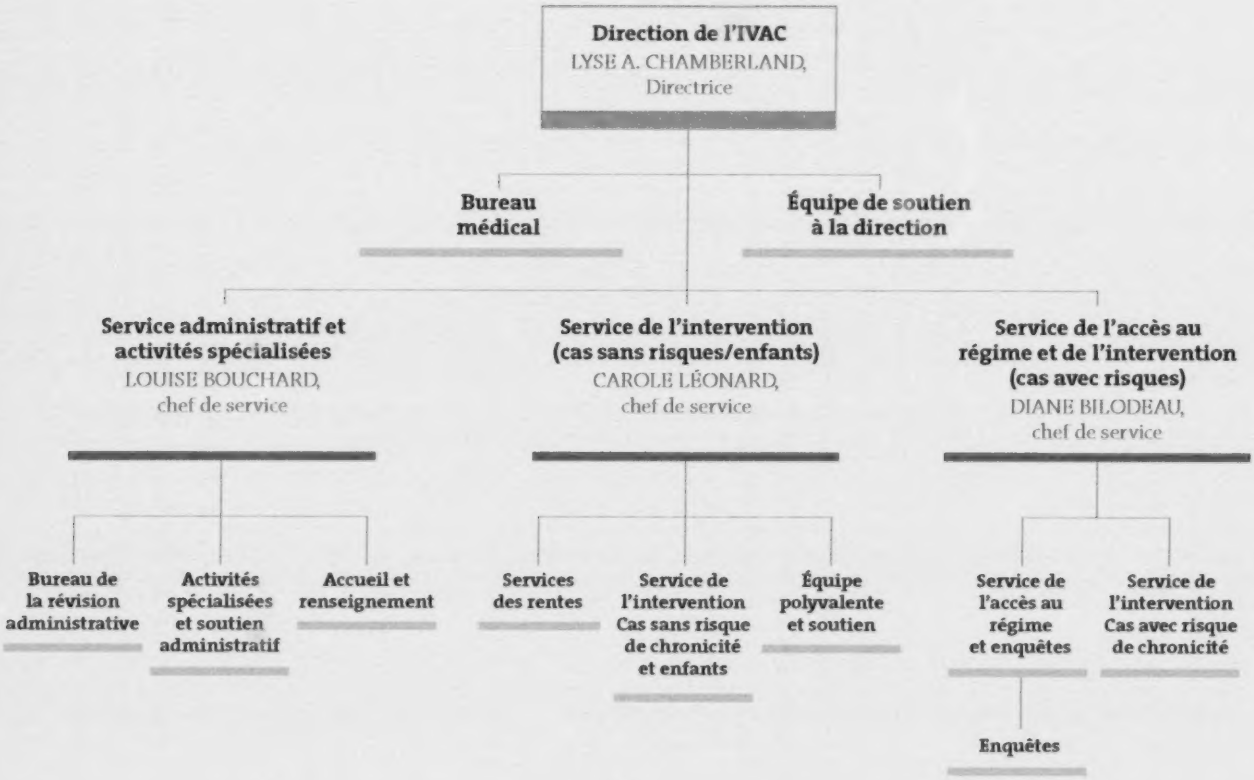
* Erreur administrative ou litige en dehors de la compétence du TAQ.

PORTRAIT DE L'EFFECTIF

Au 31 décembre 2015, le personnel de la Direction de l'IVAC comptait 127 membres. De ce nombre, 76 appartenaient à la catégorie des fonctionnaires, 47 à celle des professionnels et 4 à celle du personnel d'encadrement. La proportion de femmes s'élevait à 80,3 %.

Au total, près de 1 815 heures de formation ont été dispensées. Des thèmes comme l'initiation à la tâche pour les nouveaux employés, la formation continue ainsi que le développement des compétences ont été abordés. La gestion des situations à risque d'agression a été une priorité cette année. La majeure partie du personnel a été formée sur cet aspect de la relation avec la clientèle.

Organigramme



Participation au réseau d'aide aux personnes victimes

Au cours de l'année 2015, plusieurs présentations sur le régime et ses services ont été offertes à nos partenaires.

Elles s'adressaient à des intervenants des CAVAC, des CALACS, du réseau de la santé et des services sociaux, des centres jeunesse, des organismes communautaires venant en aide aux personnes victimes ainsi qu'à des représentants de divers corps policiers du Québec.

Également, la Direction de l'IVAC continue de participer à différentes tables de concertation sur les agressions à caractère sexuel et sur la violence conjugale.

Finalement, elle entretient des liens de collaboration avec les organismes de référence tels que le réseau des CAVAC qu'elle intègre notamment dans ses réflexions stratégiques sur l'offre de services aux personnes victimes.

PROTOCOLE D'INSTALLATION D'UN SYSTÈME D'ALARME (ISA)

En 2003, un protocole ISA a été créé à Montréal afin de permettre à des personnes victimes de violence conjugale d'accroître leur sentiment de sécurité grâce à l'installation rapide d'un système d'alarme relié à une centrale de surveillance sans frais pour un an. Ce protocole a été conjointement établi entre la Direction de l'IVAC et le Service de police de la Ville de Montréal, le CAVAC de Montréal ainsi que les maisons d'hébergement pour femmes victimes de violence conjugale.

Le 26 février 2015, un second protocole a été mis en place, pour la région de l'Outaouais. La Direction de l'IVAC souhaite continuer le développement de nouveaux partenariats de cette nature au cours des prochaines années.

Satisfaction de la clientèle

Les valeurs qui guident la Direction de l'IVAC sont le respect, le professionnalisme et l'équité. La direction prend quotidiennement les moyens nécessaires pour répondre à ses clients avec courtoisie et pour maintenir un climat de confiance. Elle adapte ses services à leurs besoins et élabore pour eux des solutions personnalisées et efficaces.

En 2015, 85 plaintes ont été reçues. Parmi celles-ci, 14 ont été déclarées fondées.

Le personnel de la direction de l'IVAC accompagné de madame Josée Dupont, vice présidente aux opérations de la CNESST.

Plan directeur 2015-2018

La Direction de l'IVAC s'est dotée d'un plan directeur pour les années 2015-2018 afin de déterminer ses priorités de développement, d'asseoir ses orientations à moyen terme et de s'engager à atteindre des résultats précis. Ce plan s'articule autour de deux enjeux, soit la **qualité des services** et une **main-d'œuvre adéquatement préparée** à offrir ces services.

Cette première année a été consacrée à l'élaboration et à l'appropriation du Plan par l'équipe de gestion et les employés de la Direction. Nous présentons ici les principales composantes de ce plan.

ENJEU N° 1 : LA QUALITÉ DES SERVICES

Le premier axe d'intervention est celui du *service à la clientèle*. La qualité des services à la clientèle a été mesurée une première fois en 2013. Bien que le niveau de satisfaction obtenu à la suite d'un sondage ait été satisfaisant, nous croyons en la capacité de l'organisation d'obtenir de meilleurs résultats. Nous viserons donc, au cours des trois prochaines années, à améliorer la clarté des renseignements disponibles pour la clientèle et à en faciliter l'accessibilité.

Le second axe d'intervention a pour cible l'*amélioration de la prestation de services*. La recherche de cohérence et d'efficience dans la livraison des services fait appel à des notions d'amélioration continue que nous souhaitons intégrer à notre pratique.

ENJEU N° 2 : LE RENOUVELLEMENT ET LE DÉVELOPPEMENT DE LA MAIN-D'ŒUVRE

L'axe d'intervention privilégié est celui de *l'employeur de choix*. À l'aide de démarches concrètes, nous travaillerons à maintenir un climat de travail mobilisateur par, entre autres choses, la prise en compte de la sécurité du personnel et la rétroaction sur la qualité du travail de chacun. Ces aspects nous apparaissent être de bonnes avenues pour développer ce statut d'employeur de choix.

Quant au second axe d'intervention, il s'articule autour du *développement des compétences* de l'employé tout au long de son cheminement professionnel.

L'an deux du Plan nous permettra de mettre en œuvre la plupart de ces objectifs. Ceux-ci sont porteurs, rassembleurs et réalistes. Ils présentent également un défi de dépassement pour tous les membres de l'équipe de la Direction de l'IVAC.

Pour vous procurer la documentation de la Direction de l'IVAC ainsi que les formulaires accompagnant une demande de prestations, n'hésitez pas à communiquer avec nous.

Ces documents sont accessibles sur notre site Web, à l'adresse **ivac.qc.ca**. Un préposé aux renseignements peut également vous accompagner.

DIRECTION DE L'INDEMNISATION DES VICTIMES
D'ACTES CRIMINELS (IVAC)

1199, rue De Bleury
Montréal (Québec) H3B 3J1

Tél. : 514 906-3019 ou, sans frais, 1 800 561-4822
Téléc. : 514 906-3029

ivac.qc.ca

DC200-1013-21 (2016-06)